

Hotel
Spoken
English

酒店饭店口语

900句

李媛媛 编著
向美霞

(易携口袋版)

老外都这样说

突破口语要选
用最少的全
英语力！

就算再懒，再宅都一定要搞懂老外天天在说的

900句口语！

酒店饭店职员想学的、该会的英语口语就在这里！
打造真正属于自己的英语说话力，

900句就

OK!



中国水利水电出版社

www.waterpub.com.cn

Hotel
Spoken
English

酒店饭店口语

900句

李媛媛 编著
向美霞

(易携口袋版)

老外都这样说



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内容提要

星级酒店饭店员工都在这样幸福学英文——英语不用学太多，学会黄金 900 句即可生动再现酒店饭店情境中的大小事儿，老外都在这样说这样用。书中精选了在酒店饭店场合与外国人交流时的高频情境，如前台、客房、餐饮、休闲、商务等，句句精彩，会话贴近实际，超级实用。把本书装进口袋，酒店饭店口语 easy 装脑袋！你临时要用的一句话就在这里，随时查随时用。

本书可作为酒店饭店职员的参考工具书，也可作为出国游酒店餐饮情境中的应急指南。随书赠送纯外教录音 MP3 光盘，语速适中，易听易模仿，还原最真实的语境。建议读者反复听，磨练耳朵！

图书在版编目 (C I P) 数据

酒店饭店口语900句：老外都这样说：易携口袋版 / 李媛媛，向美霞编著. — 北京：中国水利水电出版社，2013.7

ISBN 978-7-5170-1003-6

I. ①酒… II. ①李… ②向… III. ①饭店业—英语—口语 IV. ①H319.9

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第146016号

策划编辑：陈 蕾 责任编辑：陈艳蕊 加工编辑：于丽娜

书 名	酒店饭店口语 900 句：老外都这样说（易携口袋版）
作 者	李媛媛 向美霞 编著
出版发行	中国水利水电出版社 （北京市海淀区玉渊潭南路 1 号 D 座 100038） 网 址：www.waterpub.com.cn E-mail: mchannel@263.net（万水） sales@waterpub.com.cn
经 售	电 话：（010）68367658（发行部）、82562819（万水） 北京科水图书销售中心（零售） 电 话：（010）88383994、63202643、68545874 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京万水电子信息有限公司
印 刷	北京蓝空印刷厂
规 格	105mm×185mm 48 开本 7.75 印张 216 千字
版 次	2013 年 7 月第 1 版 2013 年 7 月第 1 次印刷
印 数	0001—5000 册
定 价	22.80 元（赠 MP3 光盘）

凡购买我社图书，如有缺页、倒页、脱页的，本社发行部负责调换
版权所有·侵权必究

酒店业是旅游服务行业的代表，世界各国各大中城市都有不同级别的酒店。随着经济一体化的发展，英语在高级酒店中已经成为最主要的工作语言。在外国酒店工作人员，假如能说一口流利的英语，就能让外国旅客有宾至如归的感觉。而时常入住国外酒店的旅客，用英语才能真正享受更多的星级服务，让旅程有更圆满、美好的体验。

应广大读者需求，我社特推出《酒店饭店口语900句：老外都这样说（易携口袋版）》一书，该书从易学、实用角度出发，为酒店服务业的工作人员以及旅客量身打造出一本行业英语交流技能宝典。学会这一本书，保证你能听得懂，说得出，酒店服务交流畅无阻。

本书中，每单元分“900黄金句脱口而出”、“1+1黄金句补充学习”、“最高频情景对话”三和大主题部分和“重点词汇分析”、“主题单词加油站”、“趣味札记”三个附加版块。其中主题部分从酒店各个部门的场景出发，可谓是细致入微，酒店高频场景面面俱到，全部囊括。

事实证明，英语学习最好的方法就是听与说的完美结合，听说更要与语境相结合。本书附有的光盘特邀美籍朗读专家朗读，让您听得到地地道道的美音口

语。坚持每天听一听，日积月累定能突破听力大关；联想书中的语境，坚持模仿练一练，定能为突破口语大关打下坚实基础，从此告别“哑巴英语”真正实现想说就说、想聊就聊！

学透这本书，你再也不用为酒店英语口语发愁了！限于编者水平，书中难免有疏漏之处，恳请读者和专家予以批评指正。

2013年7月

参编人员（排名不分先后）

董立新 王迪 袁丹 武超 徐永生 胡玲玲 范超 王莹
王慧 张静 彭亚平 武雯 朱诗晴 徐晨 沈楠忻 常成

Part 1 Front Office Service 前台服务

Unit 1 客房预订 1	002
Unit 2 客房预订 2	009
Unit 3 取消预订	015
Unit 4 入住登记	021
Unit 5 礼宾服务 1	027
Unit 6 礼宾服务 2	032
Unit 7 礼宾服务 3	038
Unit 8 取送行李 1	043
Unit 9 取送行李 2	048
Unit 10 存放行李	053
Unit 11 说明设施的位置	058
Unit 12 失物招领	063
Unit 13 客诉抱怨 1	068
Unit 14 客诉抱怨 2	074
Unit 15 问讯服务	079
Unit 16 结账退房 1	084
Unit 17 结账退房 2	091

Part 2 Housekeeping客房服务

Unit 18 常用表达	097
Unit 19 唤醒服务	102
Unit 20 收拾房间	108
Unit 21 换房或续住	113
Unit 22 楼层服务	119
Unit 23 洗衣服务	125
Unit 24 客诉抱怨	131
Unit 25 送餐服务 1	137
Unit 26 送餐服务 2	142
Unit 27 维修服务	147
Unit 28 电话服务	152
Unit 29 其他(特殊)服务 1	158
Unit 30 其他(特殊)服务 2	163

Part 3 Food and Beverage餐饮服务台

Unit 31 餐位预订	169
Unit 32 迎客服务	174
Unit 33 点菜服务	179
Unit 34 上菜服务	185
Unit 35 席间服务	190
Unit 36 处理投诉 1	196
Unit 37 处理投诉 2	202

Unit 38 结账买单	208
--------------------	-----

Part 4 Health and Recreation 康乐休闲区

Unit 39 SPA服务	216
Unit 40 酒吧服务	222
Unit 41 美容美发	228
Unit 42 购物长廊	235
Unit 43 舞厅服务	241
Unit 44 健身房	247
Unit 45 游泳池	253
Unit 46 看电影	258
Unit 47 医务室	264

Part 5 Business Center 商务中心

Unit 48 票务服务	270
Unit 49 上网服务	276
Unit 50 收发传真	282
Unit 51 打印服务	286
Unit 52 邮政服务	291
Unit 53 报刊服务	296
Unit 54 兑换外币	301
Unit 55 停车场服务	306
Unit 56 叫车服务	311
Unit 57 送花服务	317

Unit 58 紧急情况	323
--------------------	-----

Part 6 Appendix 附录

Appendix 1 宾客入住登记表	332
Appendix 2 失物认领表	334
Appendix 3 婴儿看护申请单	335
Appendix 4 酒店各部门及职位	337
Appendix 5 酒店常见设施名称	343
Appendix 6 告示用语	345
Appendix 7 西方国家传统节日一览	349

Part 1

Front Office Service 前台服务



900黄金句脱口而出

MP3 001

1. **May I help you, please?**
要我帮忙吗?
2. **Is there anything I can do for you, Sir?**
有什么需要帮忙的, 先生?
3. **I need to make a reservation for this weekend.**
我需要预订一下这周的房间。
4. **Are there any rooms available?**
还有空房吗?
5. **Do you have any rooms available for Friday?**
你们这周五有空房么?
6. **I need a room for Thursday.**
我周四需要一个房间。
7. **What kind of room do you want to reserve?**
你想订哪种类型的房间?
8. **I'd like to book a double room for Monday of next week.**
我想订一个双人房间, 下周一用。
9. **What kind of room would you prefer, a double or a twin room?**
你喜欢什么样的房间, 是一张双人床的还是两张单人床的房间呢?



1+1黄金句补充学习

1. What the services come with that?

这个价格包含哪些服务项目呢?

2. Do I pay in advance?

我需要交定金么?

3. I want to stay for 2 days.

我要待两天。

4. What time do you expect to arrive, Sir?

先生,您预计什么时候抵达?

5. I'd like to cancel a reservation.

我要取消一项预订。

6. I want to extend it for two more nights.

我想在延长两个晚上。

7. I will confirm your reservation information.

我将确认您的预订信息。

8. May I have your phone number, please?

请给我您的电话号码好吗?

9. We look forward to your arrival.

我们期待您的光临。





R=Receptionist(前台接待员) G=Guest(宾客)

R: Good afternoon, Four Seasons Hotel. May I help you?

下午好, 这里是四季酒店。要我帮忙么?

G: Yes. I'd like to book a room, please.

是的, 我想订一间房。

R: Certainly. When for, ma'am?

没有问题。女士, 要定什么时间的?

G: March the 23rd.

三月二十三号。

R: How long will you be staying?

您要待多久?

G: Three nights.

三个晚上。

R: What kind of room would you like, ma'am?

你想订哪种类型的房间, 女士?

G: A double with a bathtub. I'd appreciate it if you could give me a room with a view over the lake.

恩, 双人间有浴室的。如果你可以提供我一个湖景房
我将不甚感激。

R: Certainly, ma'am. I'll just check what we have available... Yes, we have a room on the 4th floor with a really splendid view.

当然可以, 女士。我要查看一下我们是否有空房……
是的, 我们在四楼有一个外景很好的房间。

G: Fine. How much is the charge per night?

很好。一晚上多少钱?

R: Would you like breakfast?

您想要早餐么?

G: No, thanks.

不了, 谢谢。

R: It's eighty-four dollars per night excluding tax.

一个晚上八十四美元, 不包含增值税。

G: That's fine.

好的。

R: Who's the booking for, please, ma'am?

女士, 请告诉我谁要预订?

G: Mr and Mrs Roberts, that's R-O-B-E-R-T-S.

罗伯特夫妇。

R: Okay, let me make sure I got that: Mr and Mrs Roberts. Double with bath for March the 23rd, 24th and 25th. Is that correct?

好的, 让我确认一下信息是否正确: 罗伯特夫妇。三月二十三、二十四和二十五号的双人间带浴室。

G: Yes it is. Thank you.

是的, 没错。谢谢你。

R: Let me give you your confirmation number. It's: 7576385. I'll repeat that: 7576385.

让我给您确认号: 7576385。我重复一下: 7576385。

Thank you for choosing the Four Seasons Hotel and have a nice day. Goodbye.

感谢您选择四季酒店。祝您愉快。再见。

G: Goodbye.

再见。

重点词汇分析

1. **appreciate** [ə'pri:ʃiənt] ■ 欣赏；感激；领会；鉴别
2. **splendid** ['splendɪd] ■ 辉煌的；灿烂的；极好的；杰出的
3. **charge** [tʃɑ:dʒ] ■ 费用
4. **available** [ə'veɪləb(ə)l] ■ 有效的，可得的；可利用的；空闲的
5. **confirmation** [kən'fə'meɪʃ(ə)n] ■ 确认；证实；证明；批准
6. **VAT** (value added tax) 增值税

主题单词加油站

单人间: Single Room

双人间: Double Room

大床间: King Size & Queen Size Room

标准间: Standard Room

标准间单人住: TSU (Twin for Sole Use)

套房: Suite

三人间: Triple Room

四人间: Quad Room

公寓: Apartment

别墅: Villa

经济间: Economic Room

普通间: Standard Room

高级间: Superior Room

豪华间: Deluxe Room

商务标间: Business Room

行政标间: Executive Room

趣味札记

酒店的星级是如何划分的

为了促进旅游业的发展,保护旅游者的利益,便于酒店之间有所比较,国际上按照酒店的建筑设备、酒店规模、服务质量、管理水平,逐渐形成了比较统一的等级标准。通行的旅游酒店的等级共分五等,即五星、四星、三星、二星、一星酒店。

五星酒店:这是旅游酒店的最高等级。设备十分豪华,设施更加完善,除了房间设施豪华外,服务设施齐全。各种各样的餐厅,较大规模的宴会厅、会议厅,综合服务比较齐全。这里是社交、会议、娱乐、购物、消遣、保健等活动的中心。

四星酒店:设备豪华,综合服务设施完善,服务项目多,服务质量优良,室内环境优雅。客人不仅能够得到高级的物质享受,也能得到很好的精神享受。

三星酒店:设备齐全,不仅提供食宿,还有会议室、游艺厅、酒吧间、咖啡厅、美容室等综合服务设施。这种属于中等水平的酒店因设施及服务良好而价格相对较便宜在国际上最受欢迎,数量较多。

二星酒店:设备一般,除具备客房、餐厅等基

本设备外，还有卖品部、邮电、理发等综合服务设施，服务质量较好，属于一般旅行等级。

一星酒店：设备简单，具备食、宿两个最基本功能，能满足客人最简单的旅行需要。

读书笔记

